

נציגי השירות כבר לא מסתפקים ב-5% העלאה

המשק מתאושש, החשש מאבטלה ממושכת מצטמצם והמוקדנים כבר לא מוכנים לעבוד במה שהם מגדירים כ"עבודה מתסכלת בשכר רעב". מנכ"ל חברת כ"א ל.מ., רפי אלימלך: באוגוסט העלו החברות את השכר ב-5% ועדיין יש מחסור חמור גיל קול

מחפשי העבודה דורשים עוד כסף על מנת לעבוד כנציגים במוקדי מכירות ובשירות לקוחות. נתוני הלמ"ס שפורסמו השבוע הצביעו נתון מאוד מעניין, גידול משמעותי בהיצע המשרות, בעיקר בתחום נציגי השירות והמכירות. המשק מתאושש, החשש מאבטלה ממושכת מצטמצם והמוקדנים פשוט לא מוכנים לעבוד במה שהם מגדירים כ"עבודה מתסכלת ואינטנסיבית בשכר רעב". כך, למרות שיש הטוענים ששכר המוקדנים עלה ב-5% עקב המחסור - לא רבים קופצים על "המציאה".

• מה מתרחש בשוק העבודה? קרא בקריירה

"הארגונים המפעילים מוקדי שירות מנסים לפתור את המחסור בכוח האדם למוקדי השירות על ידי העלאת שכר המוקדנים", מסר מנכ"ל חברת כ"א וההשמה ל.מ., רפי אלימלך. חברות הסלולר, חברות האינטרנט, הכבלים והלווין עובדים עם חברות כוח האדם וההשמה הגדולות, ביניהן גם ל.מ., והחברות מקבלות מידע מעודכן ורוצים בנוגע לתנאי המשרות המוצעות.

לא מתפשרים על עבודה:

מספר המשרות הפנויות עלה ב-45% מאפריל / גיל קול

בחודש יולי עלה מספר המשרות הפנויות ב-3% ל-60.6 אלף בהשוואה ליוני. זאת, בד בבד עם עלייה של 5.4% במספר המועסקים מחודש מרס. הלמ"ס: "סימן להתאוששות"

[לכתבה המלאה](#)

מחסור במוקדנים צילום: מיכאל קרמר

לחצו כאן להגדיל הטקסט

אלימלך מסר ל-ynet שבאוגוסט 2010 עלה השכר השעתי שהציעו החברות למוקדנים ב-5% ועדיין יש מחסור של 1,000 מוקדנים, בחברות הגדולות לבדן.

בעוד שלדברי ל.מ. התרחשה העלאה בתחילת אוגוסט, מחברת Manpower, שמגייסת אף היא סוכני מכירות ושירות למוקדי החברות הגדולות, נמסר ל-ynet ש"לא ראינו שום עלייה בשכר באף אחת מחברות הסלולר וחברות השירותים האחרות". עם זאת, גם שם מציינים שחסרים כאלף עובדים בתחום השירות והמכירות במוקדים הטלפוניים.

לדברי מנכ"ל Manpower ישראל, אורנה סגל, "הביקוש לעובדים במשרות של שירות ומכירות ממשיך לעלות כל הזמן בכל החברות ובכל התחומים בגלל תחלופה גבוהה, גידול בהיקפי הפעילות העסקית, וגם בשל הפעילות המוגברת בקיץ. אך אין מספיק מתמודדים על המשרות כיוון שפונים בעיקר [לבני דור ה-y](#) התופסים אותן כלא ממותגות ולא מתגמלות אל מול אלטרנטיבות אחרות".

אפשר להתקדם:

קריירה במכירות – למה לא בעצם? / רויטל הנדלר / ניהול קריירה

אומנות המכירה היא פסיכולוגיה לשמה ואם אתה טוב - אתה יכול להרוויח הרבה ולהתקדם בסולם הדרגות. חבל שתפספסו קריירה מזהירה בגלל תדמית לא חיובית של מקצוע המכירות

[לכתבה המלאה](#)

המחסור בעובדים מביא ליצירתיות בפניית החברות למועמדים פוטנציאליים. מנהלת התוכן באתר הדרושים AllJobs, דנית ניצן, הסבירה ל-ynet ש"החברות מנסות להתמודד באמצעות מה שנקרא 'מיתוג מעסיק' - כגון פרסום באמצעות סרטוני וידאו המתארים את העבודה ופונים למועמדים להגשת קו"ח, בד בבד עם באנרים מושקעים שמזמינים את המועמדים להקליק ולהצטרף לשורות החברה. זה מצליח אבל עדיין יש חוסר גדול בעובדים".

סיבה משמעותית למחסור במוקדנים היא [התאוששות המשק ושוק העבודה](#) והגדלת הפעילות העסקית עקב כך. מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה נמסר שמאז חודש אפריל עלה מספר המשרות הפנויות ב-45% ל-60.6 אלף, ונרשמת עלייה גם במספר המועסקים, כשהדרישה הרבה ביותר היא לעובדי מכירות, מוקדנים, סוכנים, יועצים, מוכרים וכיוב'.

"ברגע שאפשר עפים משם"

גידי (24) אשר עד לאחריה עבד במוקד חברה סלולרית והתפטר לאחר שמצא עבודה טובה יותר, הסביר ל-ynet: מדובר בעבודה מתסכלת ואינטנסיבית בשכר רעב של כ-22.5 שקלים ב-9 החודשים

הראשונים (נכון לתקופת קבלתו לעבודה ב-2008; ג"ק). אנשים מגיעים כשאינן משהו טוב יותר, ברגע שיש הזדמנות לעוף מהמקומות הנצליים האלו - פשוט עושים זאת".

יש טענות שהשכר עלה ב-5% ועדיין לא באים.

"איזה יופי, 23.6 שקלים, ממש הון עתק; אני עכשיו עוזב את העבודה הנוכחית עם שכר כפול ואלך לשם", אומר גידי בציניות. הוא מוסיף ש"5% זה טוב ויפה כשאינן עבודה בחוץ, עכשיו יש, לא לוקח חודשים למצוא עבודה טובה כמו שהיה ב-2009. כשאינן אבטלה - אף אחד לא ירוץ אליהם עם השכר הזה".

אז עכשיו מוצאים עבודות טובות יותר?

"רבים מחברי עזבו לפני שעזבתי אני. כולם, בלי יוצא מהכלל, אמרו שהם לא מתחרטים על כך לרגע. בהנהלה חושבים שהמוקדנים הם מכונות, ויש גם לקוחות תובעניים שלא מבינים למה הם צריכים לחכות כל כך הרבה זמן על הקו. אתה יודע למה? כי צריך עוד מוקדנים, ואלו הקיימים, בייחוד בחודשים האחרונים, קורסים תחת הנטל - לפחות בחברה 'שלי'".

אלימלך אומר דברים דומים: "היצע הנמוך של העובדים קשור גם לקהל יעד צר של עובדים צעירים, רובם סטודנטים או חיילים משוחררים, וגם למשכורות שנעות בין 22-25 שקל לשעה בחברות התקשורת ועד 30 שקל לשעה בחברות פיננסיות". הוא מוסיף שהמטבציה להישאר נמוכה כיוון ש"המשכורות לא עולות גם אחרי וותק של מספר שנים".

האם מבינים זאת בחברות עצמן? כנראה שעדיין לא לגמרי. אלימלך מספר על סמנכ"ל משאבי אנוש באחת מחברות התקשורת הגדולות בארץ שטען בפניו שהבעיה היא בעובדים עצמם: "הם מפונקים", "לא יציבים", "המחויבות שלהם נמוכה ואנחנו כבר לא יודעים מה לעשות", אמר הסמנכ"ל.

22 שקל לשעה - פינוק?

השאלה היא האם שכר של 22-25 שקלים לשעה הוא "פינוק", האם שכר כזה ואופי העבודה יכול ליצור מחויבות בקרב העובדים? לעת עתה היצע המשרות הבלתי מאוייש אומר שלא.

אך אם צריך עובדים והשכר עדיין לא אטרקטיבי, אין מקום להעלאה נוספת?

"אני מעריך שאם המחסור יהיה גדול יותר לא תהיה לחברות ברירה והן יעלו את המחיר שוב", אומר מנכ"ל ל.מ., אלימלך, ומוסיף שחלק ניכר בבעיה היא הארגונים לא מסתכלים על שירות לקוחות כמקצוע, אז קשה לצפות מהמוקדנים עצמם לחשוב על המשרה כיותר מזמנית.

מנכ"ל Manpower, סגל, מוסיפה אף היא שדנדרשת העלאה על מנת למשוך עובדים: "חשוב למתג את תפקידי השירות והמכירה בצורה אטרקטיבית יותר, לשלם משכורות ראויות יותר ולהשקיע באוכלוסיות אחרות שהן בתת תעסוקה".

האם בעצם הפנייה לדור ה-y היא בעוכרי החברות?

"בכל טוב יש רע. הפנייה לעובדים צעירים תורמת למחסור החמור בכוח העבודה, אבל מצד שני הם הם כח עבודה מצוין וברמה טובה מאוד. אבל אם החברות יחליטו לשלב אוכלוסיות נוספות, כמו אמהות צעירות ונשים מבוגרות, הן ישתלבו מבלי לפגוע באיכות המוקדנים וההיצע יגדל משמעותית", אומר אלימלך.

סגל קצת יותר נחרצת בנושא: "מהניסיון שלנו, ממוצע זמן העסקה של עובדים מהאוכלוסיות שהם לא דור ה-Y הוא יותר מפי 3 מזמן העסקה של צעיר הנמנה על בני דור ה-Y. לכן צריך לפנות לאנשים עם מוגבלויות, בני 45+, ערבים, אתיופים, חרדים. מהניסיון שלנו בהשמת אוכלוסיות אלו בתפקידי שירות ומכירה - הם מקצועיים, יציבים ונאמנים למקום העבודה".

סגל מוסיפה שהסיבה שבהרבה מקרים מזניחים את האוכלוסיות אלו היא כי "לא לכל הארגונים יש את האומץ לקחת עובדים השונים מעובדי המיינסטרים בארגון ולבצע עבורם את ההתאמות הנדרשות; זאת, למרות שהן מעטות הרבה יותר מאלו שצריך לבצע עבור עובדי דור ה-Y".

"מתנצלים על ההמתנה"

לעת עתה נראה שאם שיעור האבטלה ימשיך לרדת, והשכר המוצע יישאר דומה, ימשיך מספר המשרות הפנויות בענף לגדול. זאת, אומרים בחברות ההשמה, בוודאי אם החברות לא ישכילו לפנות לאוכלוסיות אחרות מדור ה-Y. ככל הנראה, עד ששכרם של המוקדנים יעלה ייאלץ הצרכן להתאזר בסבלנות בהמתינו על הקו לנציג טלפוני.

תגיות: שירות לקוחות

[חזרה](#)